

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, Yesus Kristus, untuk semua berkat yang telah diberikan olehNya selama proses penulisan tugas akhir ini. Tanpa bimbingan Roh Kudus, belas kasih, serta karuniaNya, penulis tidak akan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tugas akhir atau skripsi ini berjudul **“Menganalisa Kekuatan Kualitas Pelayanan, Serta Kepuasan Pelanggan Sebagai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Retensi dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado”** ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan yang harus dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi-Manajemen di Universitas Pelita Harapan.

Penulis juga hendak menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Radityo Fajar Arianto, S.E., M.B.A. yang telah menjadi dosen pembimbing penulis dengan penuh kesabaran untuk meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta bermurah hati dalam membimbing serta membagikan ilmunya selama memandu penulisan skripsi ini. Penulis sangat berterimakasih atas segala kritik dan saran yang telah diberikan oleh beliau, sehingga skripsi ini dapat ditulis dan diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini juga melibatkan banyak bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa hormat, penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Ekonomi di Universitas Pelita Harapan,
2. Ibu Isana S.C. Merang, S.p., M.M. selaku ketua program studi Manajemen di Universitas Pelita Harapan,
3. Bapak Radityo Fajar Arianto, S.E., M.B.A. selaku ketua konsentrasi wirausaha di Universitas Pelita Harapan dan dosen pembimbing tugas akhir penulis,
4. Bapak Bambang Supnang, S.Si., M.Si selaku pembimbing akademik penulis,
5. Semua dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama kuliah di Universitas Pelita Harapan,
6. Semua staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administrasi,
7. Kedua orang tua penulis yang tercinta dan selalu ada untuk selalu mendoakan, memberi dukungan, motivasi, serta pendapat sehingga memungkinkan penulis untuk mengatasi segala kesulitan dalam menulis skripsi ini,
8. Kakak dari penulis yang terkasih dan selalu ada untuk menghibur ketika penulis mengalami kesulitan selama penulisan skripsi,
9. Teman-teman akrab dan seperjuangan penulis, Deviantry Verenika Diang, Remon Kontoro, Sudhana Bodhi, Vanessa Hans, Wennie, dan William Rawung. Terimakasih untuk pertemanan yang terjalin selama perkuliahan

di Universitas Pelita Harapan dan dukungan serta motivasi yang diberikan hingga akhir penulisan skripsi ini,

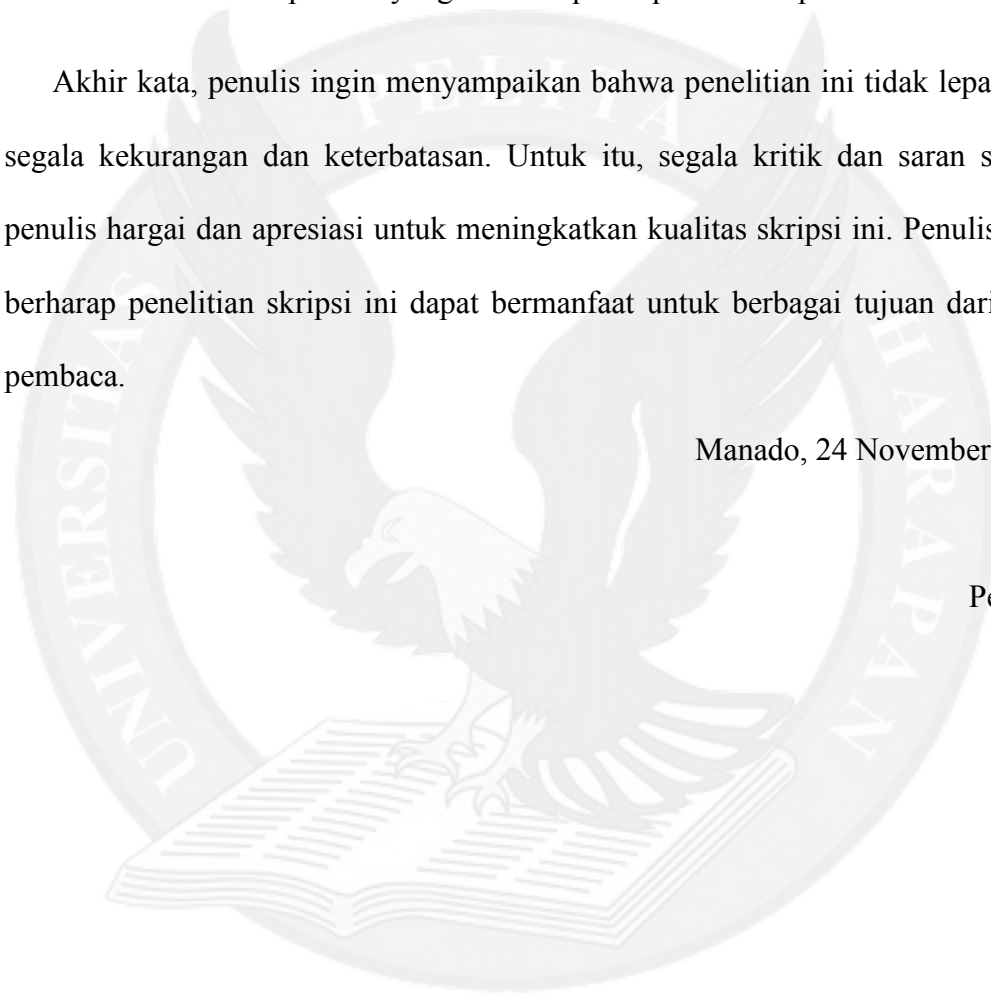
10. Semua teman, kakak kelas, dan pihak lainnya yang turut membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi,

11. Dan semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan bahwa penelitian ini tidak lepas dari segala kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu, segala kritik dan saran sangat penulis hargai dan apresiasi untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Penulis juga berharap penelitian skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai tujuan dari para pembaca.

Manado, 24 November 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

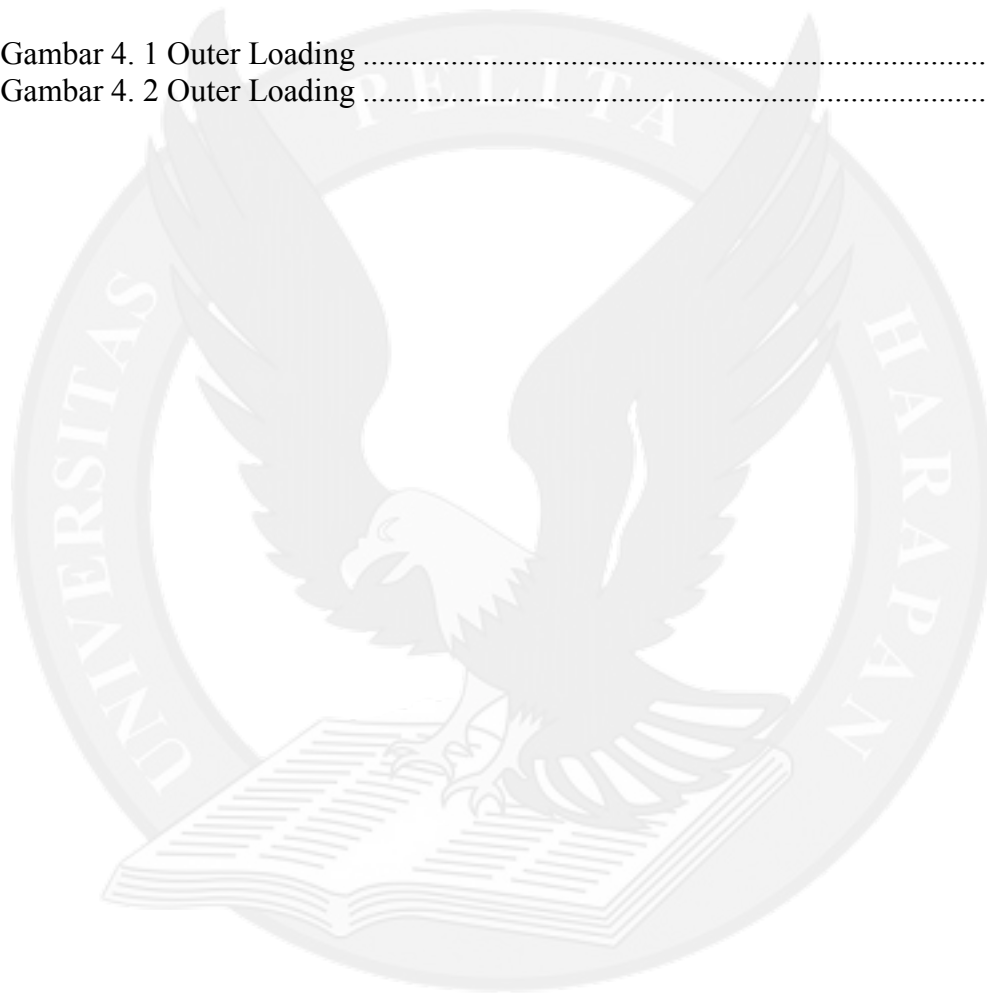
Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Batasan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	10
2.2. Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	12
2.3. Retensi Pelanggan .....	14
2.4. Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5. Hipotesis.....	17
2.5.1. Hubungan Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5.2. Hubungan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	19
2.5.3. Hubungan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.5.4. Hubungan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20

2.5.5.	Hubungan Tangibles Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.5.6.	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan 21	
2.5.7.	Hubungan Retensi Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan 22	
2.6.	Kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB III</b>	.....	25
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	25
3.1.	Objek Penelitian.....	25
3.2.	Unit Analisis .....	26
3.3.	Tipe Penelitian.....	27
3.4.	Definisi Konseptual, Operasional, dan Model Penelitian .....	28
3.4.1.	Model Penelitian .....	35
3.5.	Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1.	Penentuan Jumlah Sampel .....	36
3.5.2.	Metode Penarikan Sampel.....	36
3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.7.	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	38
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.7.2.	Hasil Uji Validitas Pendahuluan.....	40
3.7.3.	Hasil Uji Reliabilitas Pendahuluan.....	42
<b>BAB IV</b>	.....	44
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	44
4.1.	Hasil Penelitian .....	44
4.2.	Profil Responden.....	45
4.3.	Deskripsi Konstruk Penelitian.....	46
4.3.1.	Deskripsi Variabel Reliability .....	48
4.3.2.	Deskripsi Variabel Responsiveness.....	49
4.3.3.	Deskripsi Variabel Assurance .....	50
4.3.4.	Deskripsi Variabel Empathy .....	51
4.3.5.	Deskripsi Variabel Tangibles .....	52
4.3.6.	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
4.3.7.	Deskripsi Variabel Retensi Pelanggan .....	55
4.3.8.	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	56

4.4.	<b>Analisis Data Penelitian</b> .....	58
4.4.1.	<b>Outer Model (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)</b> .....	59
4.4.2.	<b>Inner Model</b> .....	68
4.5.	<b>Pembahasan Hasil Uji Hipotesis</b> .....	69
4.5.1.	<b>Hasil Hipotesis 1</b> .....	72
4.5.2.	<b>Hasil Hipotesis 2</b> .....	73
4.5.3.	<b>Hasil Hipotesis 3</b> .....	74
4.5.4.	<b>Hasil Hipotesis 4</b> .....	75
4.5.5.	<b>Hasil Hipotesis 5</b> .....	76
4.5.6.	<b>Hasil Hipotesis 6</b> .....	77
4.5.7.	<b>Hasil Hipotesis 7</b> .....	78
4.6.	<b>Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang</b> 79	
<b>BAB V</b>	.....	82
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	82
5.1.	<b>Kesimpulan</b> .....	82
5.2.	<b>Implikasi Manajerial</b> .....	83
5.3.	<b>Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang</b> .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	86
<b>LAMPIRAN</b>	.....	90
	<b>Appendix 1: Ulasan Pelanggan Restoran</b> .....	90
	<b>Appendix 2: Kuesioner Penelitian</b> .....	91
	<b>Appendix 3: Hasil Olah Data Aktual <i>SmartPLS</i></b> .....	95
	<b>Appendix 4: Bukti <i>Approval</i> Tim Penguji</b> .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Konsumen Per Bulan .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 3. 1 Model Penelitian yang Digunakan .....	35
Gambar 4. 1 Outer Loading .....	65
Gambar 4. 2 Outer Loading .....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	28
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Pendahuluan .....	41
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Pendahuluan .....	42
Tabel 4. 1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2 Jumlah Responden berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4. 3 Contoh Skala Jawaban Likert .....	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Reliability .....	48
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Responsiveness .....	49
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Assurance .....	50
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Empathy .....	51
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Tangibles .....	52
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Retensi Pelanggan .....	55
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	57
Tabel 4. 12 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Discriminant Validity .....	60
Tabel 4. 14 Outer Loading (200 Responden) .....	62
Tabel 4. 15 Outer Loading (220 Responden) .....	65
Tabel 4. 16 Coefficient of Determination .....	68
Tabel 4. 17 Hasil Signifikasi Hipotesis .....	70
Tabel 4. 18 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Appendix 1 Ulasan Pelanggan Restoran .....	90
Appendix 2 Kuesioner Penelitian.....	94
Appendix 3 Tabel Uji Reliability dan Validity .....	95
Appendix 4 Path Coefficient.....	95
Appendix 5 R Square .....	95
Appendix 6 Outer Loadings .....	96
Appendix 7 Cross Loadings .....	97
Appendix 8 Bukti Approval Tim Penguji.....	100

